



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT. SMARTFREN TELECOM, Tbk (SMARTFREN)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan oleh :

TRI WAHYU SETIA INDAH

NIM. 2010-11-192

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2014**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. SMARTFREN
TELECOM, Tbk (SMARTFREN)**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian

Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

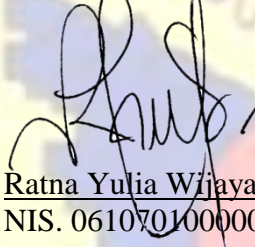
Kudus,.....2014

Pembimbing I



Dr. Supriyono, SE. MM
NIS.0610702010101179

Pembimbing II



Ratna Yulia Wijayanti, SE., MM
NIS. 0610701000001168

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



Noor Azis, SE,MM
NIS. 0610702010101178

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

1. *Sesungguhnya Allah SWT tidak akan merubah nasib suatu kaum, kecuali kaum itu yang merubah keadaan mereka sendiri.*
2. *“Man Jadda Wa Jadda”. Barang siapa yang bersungguh - sungguh akan mendapatkannya.*
3. *Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.*

Kupersembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tuaku yang telah memberikan do'a dan dukungan semangat
2. Keluargaku
3. Sahabat – sahabatku
4. Untuk Almamater UMK yang aku banggakan.

KATA PENGANTAR

Sesungguhnya Puji dan Syukur saya panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi guna melengkapi syarat ujian akhir dan sekaligus persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Selama menyusun skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dorongan dan bimbingan dari segala pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada.

1. Yang terhormat Bapak Dr.H.Mochamad Edris,Drs MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
2. Yang terhormat Bapak Dr. Supriyono, SE,MM selaku Dosen Pembimbing I dalam penyusunan skripsi ini yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan, dan arahan hingga terselesainya penulisan skripsi ini.
3. Yang terhormat Ibu Ratna Yulia Wijayanti, SE,MM. selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini yang telah banyak

memberikan petunjuk, bimbingan, dan arahan hingga terselesainya penulisan skripsi ini.

4. Yang terhormat Bapak Noor Azis, SE, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
5. Yang terhormat Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini kepada penulis sebelum penyusunan skripsi.
6. Kepada Ayah, dan Ibu yang telah memberikan do'a dan restu, serta dorongan baik material maupun spiritual, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
7. Mas Andi, Mbak Dinda, Mas Aris dan Mbak Ratna dan saudara-saudaraku yang telah memberikan dorongan dan bantuan baik material maupun spritual dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dan keponakanku tersayang abang Fikri dan Dex Adzkia.
8. Kepada pria special yang selalu setia bersabar dan membantu apapun terimakasih Maryoko Satriono.
9. Sahabatku yang tercinta Inayah, mb Wilda, Saidah, Tika, Ria,mami Yuli, Putri, Ima, Lia, dan teman - teman yang lain yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus,.....2014

Penulis

Tri Wahyu Setia Indah



ABTRAKSI

1. Nama : TRI WAHYU SETIA INDAH
2. Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT SMARTFREN TELECOM,Tbk (SMARTFREN)

3. Isi Ringkasan :

Di era globalisasi memicu semakin ketatnya persaingan disemua sektor bisnis tidak dapat dihindarkan lagi, sehingga sudah diharuskan pelaku bisnis harus memiliki inovasi-inovasi baru untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin untuk memuaskan para pelanggan mereka.. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi penjualan terhadap kepuasan pelanggan Gallery Smartfren Kudus. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Gallery Smartfren Kudus. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *convenience sampling* yakni metode pengambilan sampling dengan cara memilih anggota dari populasi untuk dijadikan sampel sesuai hati peneliti sebanyak 100 responden.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebar kuesioner kepada 100pelanggan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini berarti variasi besarnya kepuasan pelanggan yang dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel kualitas pelayanan, harga, promosi penjualan sebesar 1,72%. Sedangkan sisanya 98, 28% lainnya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian yang diteliti..

Kata Kunci :

Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Penjualan, Kepuasan Pelanggan

4. Jumlah Pustaka: 24 buku tahun 2003-2013.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	IV
DAFTAR GAMBAR	V
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	14
1.3 Prumusan Masalah	15
1.4 Tujuan	16
1.5 Kegunaan.....	16
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	18
2.2.2 Kualitas Pelayanan	19
2.2.3 Harga	22
2.2.4 Promosi Penjualan	26
2.2.5 Kepuasan Pelanggan.....	29
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Pikir Teoritis	36

2.4 Hipotesis	37
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	39
3.2 Variabel Penelitian	39
3.2.1 Variabel Penelitian	39
3.2.2 Definisi Operasional	40
3.3 Jenis dan Sumber data	43
3.3.1 Jenis Data	43
3.3.2 Sumber Data	44
3.4 Populasi dan Sampel	44
3.5 Pengumpulan Data	46
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
3.5.2.1 Uji Validitas	46
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	47
3.6 Pengolahan Data	47
3.7 Analisis Data	48
3.7.1 Kualitatif	48
3.7.2 Kuantitatif	49
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	55
4.1.1. Latar Belakang Perusahaan	55
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	56
4.1.3 Pencapaian Perusahaan	57
4.1.4 Uraian Jabatan	57
4.1.5 Sistem Berjalan Perusahaan	65

4.2 Penyajian Data	70
4.2.1 Data Identitas Responden	71
4.2.2 Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
4.2.3 Data Variabel Harga	78
4.2.4 Data Variabel Promosi Penjualan	82
4.2.5 Data Variabel Kepuasan Pelanggan	85
4.3 Analisis Data	88
4.3.1 Uji Analisis Validitas dan Reliabilitas	88
4.3.1.1 Angket Variabel Kualitas Pelayanan	90
4.3.1.2 Angket Variabel Harga	91
4.3.1.3 angkat Variabel Promosi Penjualan.....	92
4.3.1.4 Angkat Variabel Kepuasan Pelanggan	94
4.3.2 Analisis Regresi.....	95
4.3.2.1 Analisis deskriptif	95
4.4 Uji Hipotesis.....	99
4.4.1 Uji Parsial.....	99
4.4.2 Uji Simultan atau berganda.....	102
4.4.3 Koefisien determinan berganda.....	103
4.5 Pembahasan	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	xiii
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Alamat Gallery Smartfren Seluruh Indonesia	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	32
Tabel 2.2	Data Skala <i>Likert</i>	50
Tabel 4.1	Data Jenis Kelamin Responden.....	72
Tabel 4.2	Data Usia Responden	73
Tabel 4.3	Data Produk Smartfren.....	74
Tabel 4.4	Hasil Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 4.5	Hasil Penilaian Variabel Harga	79
Tabel 4.6	Hasil Penilaian Variabel Promosi Penjualan.....	82
Tabel 4.7	Hasil Penilaian Variabel Kepuasan Pelanggan	86
Tabel 4.8	Nilai Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	90
Tabel 4.9	Nilai Validitas Variabel Harga	91
Tabel 4.10	Nilai Validitas Variabel Promosi Penjualan.....	93
Tabel 4.11	Nilai Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	94
Tabel 4.12	Deskriptif Statistik.....	96
Table 4.13	Hasil Analisis Regresi Berganda	97
Table 4.14	Hasil uji t.....	99
Table 4.15	Hasil Uji Simultan	102
Table 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinan.....	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Laba Perusahaan	30
Gambar 2.2Kerangka Pikir Penelitian.....	36



